

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo	Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO	CV		
		Data	Rev	Pagina
		08 aprile 2025	01	1 di 16



CARTA DEI SERVIZI

UN VALIDO STRUMENTO PER CONOSCERE IL CENTRO E I DIRITTI DEI PAZIENTI



**CENTRO
SAN BENEDETTO**

CENTRO DI RIABILITAZIONE
TERRITORIALE



**CENTRO
SAN BENEDETTO**

ADI • ASSISTENZA
DOMICILIARE INTEGRATA

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	2 di 16

PREMESSA

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e per il rafforzamento del rapporto di fiducia e collaborazione con i cittadini utenti.

La Carta è stata elaborata con il contributo dei responsabili delle diverse aree organizzative e con il coinvolgimento del personale del Centro San Benedetto, al fine di garantire un documento condiviso, chiaro e orientato alle esigenze dell'utenza.

*Attraverso questo strumento, il Centro San Benedetto, gestito dalla società **Centro San Benedetto S.r.l.**, intende promuovere la tutela del diritto alla salute, offrendo ai propri utenti informazioni complete sull'organizzazione dei servizi, sulle modalità di accesso e sulle forme di tutela previste, nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità ed efficienza dell'azione amministrativa.*

La Carta è pubblicata nella sezione «Società Trasparente» del sito istituzionale ai sensi dell'art. 32, comma 1, del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, unitamente agli standard di qualità dei servizi erogati.

L'erogazione dei servizi si fonda su procedure organizzative e operative rigorose, costantemente aggiornate e finalizzate a garantire elevati standard di qualità, sicurezza e affidabilità delle prestazioni, ponendo il paziente al centro dell'attività sanitaria.

La Carta dei Servizi costituisce un punto di partenza per un percorso di miglioramento continuo, sviluppato attraverso il confronto con gli utenti e l'adeguamento ai nuovi standard qualitativi, normativi e organizzativi.

Per questo motivo essa deve essere considerata uno strumento dinamico, soggetto a costante aggiornamento in funzione dell'evoluzione delle esigenze dei cittadini e del sistema sanitario.

In tale prospettiva, la Carta non rappresenta un semplice elenco dei servizi offerti, ma un concreto impegno dell'Azienda verso la qualità, la trasparenza e il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

Il Centro San Benedetto ritiene fondamentale coinvolgere i propri utenti in un rapporto improntato alla fiducia, alla trasparenza dei comportamenti e alla garanzia di un trattamento equo, nel pieno rispetto dei diritti della persona.

L'utente è considerato parte attiva del percorso assistenziale: viene ascoltato, informato e tutelato attraverso la professionalità, la competenza e la disponibilità del personale sanitario, tecnico e amministrativo, costantemente impegnato a garantire un servizio efficiente e orientato alla qualità. Il presente documento è soggetto a revisione periodica nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità e sarà aggiornato ogniqualvolta intervengano modifiche organizzative, normative o gestionali rilevanti e, in ogni caso, con periodicità almeno annuale.

L'AMMINISTRATORE UNICO


**CENTRO
SAN BENEDETTO**
 AMMINISTRATORE UNICO
MIRKO CLEMENTE

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	3 di 16

Rev.	data	descrizione	Approvazione
01	08.04.2025	Prima emissione	Legale Rappresentante/ Direttore Sanitario
02	08.05.2026	Revisione indici di qualità	Legale Rappresentante/ Direttore Sanitario

Sommario

1.	PRESENTAZIONE	4
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'UTENTE	4
3.	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	6
4.	LA MISSION.....	6
5.	DESCRIZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA E PRESTAZIONI EROGATE	7
6.	MODALITÀ DI ACCESSO AI TRATTAMENTI RIABILITATIVI RIVOLTI A PERSONE CON DISABILITÀ FISICA, PSICHICA E SENSORIALE (EX ART. 26 L. 833/78) E AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)	9
7.	STANDARD DI QUALITÀ E CRITERI DI FORMAZIONE DELLA LISTA DI ATTESA E COMUNICAZIONE CON L'UTENTE	11
8.	CONSENSO INFORMATO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE	12
9.	INFORMAZIONE, RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	13
10.	PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	13
11.	SEGNALAZIONI, OSSERVAZIONI E RECLAMI	14
12.	DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	15
13.	COSTI E COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA.....	15
14.	MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	15
15.	DOVE SIAMO E CONTATTI.....	15

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	4 di 16

1. PRESENTAZIONE

Il Centro San Benedetto, gestito dalla società Centro San Benedetto S.r.l., ha sede legale in Circonvallazione Clodia n. 82, 00195 Roma e sede operativa in Via Casilina Sud n. 7, Cervaro (FR).

Il Centro San Benedetto opera nel settore della sanità privata con l'obiettivo di offrire prestazioni sanitarie di elevata qualità, coniugando professionalità, innovazione tecnologica e centralità della persona. L'organizzazione è orientata al miglioramento continuo dei servizi, alla sicurezza delle prestazioni e alla soddisfazione delle esigenze degli utenti.

La struttura riconosce la responsabilità che deriva dall'erogazione di servizi sanitari e si impegna quotidianamente a garantire elevati standard di qualità, attraverso la competenza del personale, l'adeguatezza delle strutture e delle attrezzature, l'efficienza dei processi organizzativi e il rispetto delle normative vigenti.

Per perseguire tali obiettivi, il Centro San Benedetto promuove il costante aggiornamento professionale del personale, l'adozione di tecnologie innovative e il continuo adeguamento delle proprie attività alle evoluzioni della ricerca scientifica, ai requisiti normativi e alle aspettative degli utenti.

Il Centro si distingue come una realtà dinamica e orientata al miglioramento continuo, in grado di offrire servizi sanitari efficaci, sicuri e rispondenti ai bisogni della collettività, ponendo il paziente al centro del percorso assistenziale.

La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento di informazione, trasparenza e partecipazione. Essa illustra l'organizzazione della struttura, i servizi erogati, le modalità di accesso alle prestazioni, i diritti e i doveri degli utenti, nonché gli standard di qualità che il Centro si impegna a garantire.

Attraverso la diffusione della Carta dei Servizi, il Centro San Benedetto intende favorire un rapporto di fiducia e collaborazione con i propri utenti, promuovendone la partecipazione attiva mediante la raccolta di osservazioni, suggerimenti e segnalazioni utili al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dell'organizzazione dei servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta pertanto un impegno concreto del Centro San Benedetto nei confronti dei cittadini, volto a garantire trasparenza, qualità, sicurezza e attenzione ai bisogni della persona, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, equità e appropriatezza dell'assistenza sanitaria.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'UTENTE

Il Centro San Benedetto è una struttura sanitaria privata accreditata dalla Regione Lazio per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione ex art. 26 della Legge 833/1978, in regime residenziale, ambulatoriale e domiciliare, nonché per l'erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), in forza dei relativi decreti di autorizzazione e accreditamento regionale. (Numero Accreditamento ADI: 143 del 05/05/2023 | Numero Accreditamento Centro di Riabilitazione ex. art. 26: 1082 del 13/12/2024).

L'attività del CRT e ADI San Benedetto si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, che disciplinano i principi cui devono ispirarsi i servizi pubblici, ponendo al centro la tutela dei diritti dell'utente.

Nell'erogazione delle proprie prestazioni sanitarie e socio-assistenziali, il Centro si ispira ai seguenti principi fondamentali.

I principi di seguito enunciati esprimono i valori cui il Centro conforma la propria attività.
Gli impegni misurabili assunti nei confronti dell'utenza sono invece riportati al capitolo 7 «Standard di qualità»,

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	5 di 16

al quale si rinvia.

Condivisione

L'attività del CRT e ADI San Benedetto è improntata alla collaborazione e alla condivisione di procedure, obiettivi e percorsi assistenziali con i Medici di Medicina Generale, i Pediatri di Libera Scelta, le Aziende Sanitarie Locali e tutti i professionisti coinvolti nel percorso di cura.

Il Centro promuove l'adozione di protocolli, procedure e linee guida condivise, favorendo l'integrazione tra i diversi livelli assistenziali e valorizzando il ruolo dei Medici di Medicina Generale quali interlocutori privilegiati tra il cittadino e il Servizio Sanitario.

Uguaglianza e imparzialità

I servizi e le prestazioni sono erogati garantendo parità di trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione fondata su età, sesso, genere, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche, sociali o di salute.

Ogni utente ha diritto ad accedere ai servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità ed equità.

Rispetto della persona

Ogni utente è accolto e assistito con professionalità, disponibilità, cortesia e attenzione.

Il CRT e ADI San Benedetto garantiscono il pieno rispetto della dignità della persona, della riservatezza dei dati personali e sanitari e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto, nei limiti e secondo le modalità previste dalla normativa vigente, di scegliere liberamente la struttura sanitaria e il soggetto erogatore delle prestazioni.

Il Centro garantisce informazioni chiare, complete e trasparenti affinché tale diritto possa essere esercitato consapevolmente.

Partecipazione

Il CRT e ADI San Benedetto riconoscono all'utente un ruolo attivo nel processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Ogni cittadino può presentare osservazioni, reclami, istanze e suggerimenti, nonché accedere alle informazioni che lo riguardano, contribuendo al miglioramento dell'organizzazione e delle prestazioni erogate.

Efficacia ed efficienza

Il Centro opera perseguendo criteri di efficacia, efficienza, appropriatezza e qualità, impiegando in modo ottimale le risorse umane, tecnologiche ed economiche disponibili.

Le prestazioni sono erogate nel rispetto delle più aggiornate evidenze scientifiche, delle normative vigenti e degli standard organizzativi previsti per le strutture sanitarie accreditate, con l'obiettivo di rispondere in modo tempestivo e appropriato ai bisogni di salute degli utenti.

Continuità

Il CRT e ADI San Benedetto garantiscono la continuità nell'erogazione delle prestazioni sanitarie e assistenziali,

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	6 di 16

assicurando la regolare operatività dei servizi.

Qualora, per cause eccezionali o esigenze organizzative non differibili, si renda necessaria la temporanea sospensione di alcune attività, il Centro adotterà tutte le misure organizzative necessarie per ridurre al minimo i disagi agli utenti, garantendo un'adeguata informazione e, ove possibile, l'individuazione di soluzioni alternative.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della normativa nazionale vigente in materia di qualità dei servizi pubblici, tutela dei diritti degli utenti, trasparenza amministrativa e organizzazione dei servizi sanitari. In particolare, si richiamano i seguenti riferimenti normativi:

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** – *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** – *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994.
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** – *Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP)*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8 novembre 1994.
- **Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163**, convertito con modificazioni dalla **Legge 11 luglio 1995, n. 273** – *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*, che prevede l'adozione della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori di servizi pubblici.
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** – *Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari.*
- **Linee guida del Ministero della Sanità del 31 agosto 1995** – *Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale*, pubblicate nel Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale.
- **Circolare del Ministero della Sanità n. 100/SCPS/21.12833 del 30 settembre 1995** – *Adozione della Carta dei Servizi Sanitari.*

La Carta dei Servizi è inoltre predisposta nel rispetto della normativa vigente in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie della **Regione Lazio**, della disciplina relativa alla protezione dei dati personali (**Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR** e **D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196**, come modificato dal **D.Lgs. 101/2018**) e delle disposizioni nazionali e regionali applicabili ai servizi di riabilitazione e di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

Si richiamano inoltre: il **d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33**, in materia di obblighi di pubblicità e trasparenza, e in particolare gli articoli 32, comma 1 (carta dei servizi e standard di qualità), 35 (attività e procedimenti) e 41, comma 6 (tempi di attesa delle strutture che erogano prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale); la **Legge 22 dicembre 2017, n. 219**; la **L.r. Lazio 3 marzo 2003, n. 4** e il **R.r. Lazio 6 novembre 2019, n. 20** in materia di autorizzazione e accreditamento.

4. LA MISSION

La mission del Centro San Benedetto è promuovere e tutelare la salute della persona attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie e riabilitative di elevata qualità, garantendo percorsi assistenziali appropriati, sicuri, personalizzati e orientati al miglioramento della qualità della vita dell'utente.

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	7 di 16

Il Centro pone il paziente al centro della propria organizzazione, operando nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, equità, continuità assistenziale, umanizzazione delle cure e miglioramento continuo, perseguendo costantemente l'eccellenza nell'erogazione dei servizi.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, il Centro San Benedetto adotta un modello organizzativo basato sull'approccio per processi, che consente di pianificare, monitorare e migliorare continuamente le attività aziendali, garantendo il controllo della qualità e la soddisfazione degli utenti.

In particolare, il Centro si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- identificare chiaramente i processi aziendali, definendone responsabilità, modalità operative e indicatori di monitoraggio;
- garantire il controllo e la manutenzione delle strutture, delle infrastrutture, delle apparecchiature elettromedicali e degli ambienti di lavoro, assicurandone sicurezza, efficienza e conformità alle normative vigenti;
- monitorare costantemente gli indicatori di qualità e di performance, individuando opportunità di miglioramento continuo delle attività e delle prestazioni erogate;
- sviluppare efficaci strumenti di comunicazione interna ed esterna, favorendo la diffusione delle informazioni e il coinvolgimento degli utenti e degli operatori;
- promuovere il senso di appartenenza, la collaborazione e il lavoro di squadra tra tutte le figure professionali coinvolte;
- valorizzare la partecipazione del personale ai processi decisionali e organizzativi, favorendo la condivisione degli obiettivi aziendali;
- adottare procedure operative standardizzate e costantemente aggiornate, al fine di garantire uniformità, appropriatezza e sicurezza delle prestazioni;
- assicurare trasparenza nei processi organizzativi, nei sistemi di controllo e nell'attribuzione delle responsabilità;
- investire nell'innovazione tecnologica, attraverso l'impiego di attrezzature moderne, sistemi informativi e soluzioni digitali a supporto dell'attività sanitaria e amministrativa;
- promuovere la formazione continua, l'aggiornamento professionale e lo sviluppo delle competenze del personale, quale elemento fondamentale per garantire elevati standard qualitativi e la sicurezza delle cure.

Il perseguimento della mission aziendale si realizza attraverso il coinvolgimento di tutto il personale, l'ascolto delle esigenze degli utenti e la collaborazione con le istituzioni sanitarie e i professionisti del territorio, nella consapevolezza che il miglioramento continuo rappresenta un valore essenziale per garantire servizi sempre più efficaci, sicuri e rispondenti ai bisogni della collettività.

5. DESCRIZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA E PRESTAZIONI EROGATE

Il **Centro San Benedetto** è una struttura sanitaria specializzata nell'erogazione di prestazioni riabilitative e assistenziali, organizzata per garantire percorsi di cura personalizzati, multidisciplinari e orientati al recupero funzionale della persona.

La struttura dispone di 2 reparti di riabilitazione articolati in:

- **Riabilitazione Estensiva** (ex art. 26 della Legge 23 dicembre 1978, n. 833), con **20 posti letto**;
- **Riabilitazione Intensiva** (ex art. 26 della Legge 23 dicembre 1978, n. 833), con **10 posti letto**.

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	8 di 16

Le camere di degenza, da uno a quattro posti letto, sono dotate di servizi igienici dedicati, impianto di climatizzazione e televisione, al fine di garantire il massimo comfort durante il percorso riabilitativo.

Il Centro eroga inoltre prestazioni di **riabilitazione ambulatoriale** e **riabilitazione domiciliare ex art. 26**, rivolte a utenti che necessitano di interventi riabilitativi programmati senza ricovero.

L'offerta assistenziale è completata dal servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**, rivolto a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, persone con disabilità complesse e pazienti affetti da patologie croniche o terminali, oncologiche e non oncologiche.

Le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e le prestazioni di riabilitazione ex art. 26 della Legge 23 dicembre 1978, n. 833, nelle modalità residenziale, ambulatoriale e domiciliare, sono erogate dal Centro sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale sia in regime privatistico, nel rispetto dei requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente.

I servizi di riabilitazione sono garantiti da un'équipe multidisciplinare composta da medici, fisioterapisti, terapisti della riabilitazione, psicologi, infermieri, operatori socio-sanitari e altri professionisti sanitari, che operano in modo integrato per assicurare la presa in carico globale della persona.

La struttura garantisce, secondo gli standard previsti dalla normativa regionale e dai requisiti organizzativi applicabili:

- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza alla cura della persona;
- assistenza riabilitativa;
- supporto psicologico;
- consulenze specialistiche necessarie alla gestione del percorso clinico-riabilitativo.

L'assistenza sanitaria residenziale è assicurata **24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno, 6 giorni su 7, festivi compresi.

Le attività ambulatoriali vengono svolte nei seguenti orari:

- dal **lunedì** al **venerdì**: dalle ore **08:00 alle ore 19:00**;
- **sabato**: dalle ore **08:00 alle ore 13:00**.

Per lo svolgimento delle attività riabilitative il Centro dispone di una moderna palestra attrezzata, di locali dedicati alle diverse tipologie di trattamento previste dai Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), nonché di spazi destinati all'accoglienza, alla socializzazione e alla permanenza degli utenti e dei loro familiari, al fine di favorire un ambiente confortevole e funzionale al percorso di cura.

L'ufficio amministrativo, presso il quale è possibile presentare istanze, richieste di informazioni e reclami, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	9 di 16

6. MODALITÀ DI ACCESSO AI TRATTAMENTI RIABILITATIVI RIVOLTI A PERSONE CON DISABILITÀ FISICA, PSICHICA E SENSORIALE (EX ART. 26 L. 833/78) E AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Il Centro eroga prestazioni riabilitative ai sensi dell'art. 26 della Legge 23 dicembre 1978, n. 833, rivolte a persone affette da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, congenite o acquisite.

Gli interventi riabilitativi sono finalizzati al recupero funzionale e sociale della persona, al mantenimento delle capacità residue e al miglioramento dell'autonomia individuale attraverso percorsi assistenziali personalizzati.

Il Centro eroga inoltre il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) rivolto a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, persone con disabilità complesse e pazienti affetti da patologie croniche o terminali, oncologiche e non oncologiche, in regime di accreditamento e privatistico secondo la normativa vigente.

Accesso alla riabilitazione residenziale ex art. 26

La riabilitazione estensiva residenziale è un'attività assistenziale complessa rivolta a pazienti che hanno superato la fase acuta o di immediata post-acuzie e che necessitano di interventi finalizzati a garantire un ulteriore recupero funzionale attraverso un percorso riabilitativo programmato e definito nel tempo.

Per richiedere l'accesso al trattamento residenziale è necessario compilare il Modulo Unico Regionale di richiesta di ricovero in riabilitazione e trasmetterlo al Centro San Benedetto ai seguenti recapiti:

Telefono/Fax: +39 0776 1721494

Cellulare ADI: 3896406731

Cellulare CRT: 3926322311

E-mail ADI: adi@centrosanbenedetto.it

E-mail CRT: crt@centrosanbenedetto.it

Sito web: www.centrosanbenedetto.it

Nel caso in cui l'accesso avvenga dal domicilio del paziente, il ricovero è subordinato alla valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVMD) della ASL di residenza.

L'autorizzazione rilasciata dall'UVMD dovrà essere trasmessa alla struttura tramite posta elettronica o consegnata.

Al momento dell'accettazione vengono acquisiti i dati anagrafici e sanitari necessari alla presa in carico del paziente e viene fornita l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente in materia di privacy.

Per il giorno del ricovero è consigliabile portare con sé:

- documento di identità valido;
- tessera sanitaria con codice fiscale;
- documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, referti, analisi e altra documentazione sanitaria utile);
- effetti personali necessari alla cura e all'igiene della persona (asciugamani, prodotti per l'igiene personale, ecc.);
- abbigliamento comodo per le attività riabilitative, preferibilmente tute ginniche e calzature adeguate.

Accesso ai trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari ex art. 26

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice	
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV	
			Data	Rev
			08 aprile 2025	01
				Pagina
				10 di 16

Per usufruire delle prestazioni riabilitative ambulatoriali e domiciliari ex art. 26 in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve seguire il percorso previsto dalla normativa vigente.

Il percorso di accesso prevede:

- il Medico di Medicina Generale (MMG) o il Pediatra di Libera Scelta (PLS), qualora ne ravvisi la necessità, rilascia l'impegnativa per una valutazione specialistica presso la ASL competente;
- il paziente viene valutato dallo specialista della ASL (Fisiatra per il paziente adulto o Neuropsichiatra Infantile per il paziente in età evolutiva);
- lo specialista autorizza il trattamento riabilitativo ambulatoriale oppure, per il trattamento domiciliare, richiede la valutazione dell'UVMD;
- il paziente presenta presso il Centro San Benedetto l'autorizzazione al trattamento e viene inserito nella lista di attesa secondo i criteri organizzativi adottati dalla struttura;
- al momento della presa in carico, il paziente viene sottoposto a valutazione da parte del medico specialista del Centro che, insieme all'équipe riabilitativa, elabora il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI);
- dopo la definizione del PRI viene avviato il percorso riabilitativo personalizzato.

Le prestazioni possono essere erogate:

- in modalità **ambulatoriale**, presso la sede del Centro San Benedetto;
- in modalità **domiciliare**, presso il domicilio del paziente.

Il percorso riabilitativo viene garantito da un'équipe multidisciplinare composta da terapisti e professionisti sanitari coordinati dal medico specialista responsabile (Fisiatra per l'adulto e Neuropsichiatra Infantile per l'età evolutiva).

Il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) viene elaborato sulla base delle esigenze specifiche del paziente, condiviso dall'intera équipe e periodicamente verificato attraverso riunioni multidisciplinari finalizzate al monitoraggio degli obiettivi raggiunti e all'eventuale aggiornamento del percorso terapeutico.

Accesso al servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

L'accesso al servizio ADI avviene a seguito della valutazione effettuata dalla ASL competente.

Il paziente, una volta autorizzato, può scegliere il soggetto erogatore tra quelli accreditati.

Successivamente i CAD (Centri di Assistenza Domiciliare) trasmettono al Centro San Benedetto, tramite il portale informatico condiviso, le autorizzazioni relative ai pazienti da prendere in carico.

Dopo la verifica della completezza dei dati e della documentazione ricevuta, viene predisposto il piano assistenziale e assegnato l'operatore sanitario più idoneo in relazione ai bisogni assistenziali del paziente.

L'attivazione dell'assistenza avviene secondo le tempistiche previste dalla normativa vigente e dal piano assistenziale autorizzato.

Le principali attività di gestione del servizio comprendono:

- registrazione anagrafica dei pazienti assistiti;
- acquisizione dei piani assistenziali autorizzati dalle ASL;
- organizzazione dell'abbinamento operatore/paziente;
- utilizzo di strumenti informatici per la rilevazione delle prestazioni domiciliari;
- sincronizzazione tra centrale operativa e dispositivi mobili utilizzati dagli operatori.

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice	
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV	
			Data	Rev
			08 aprile 2025	01
				Pagina
				11 di 16

Attraverso i dispositivi mobili gli operatori possono:

- trasmettere le prestazioni effettuate;
- segnalare eventuali motivazioni che impediscano lo svolgimento delle attività programmate;
- comunicare informazioni clinico-assistenziali relative allo stato di salute del paziente.

Il sistema consente alla centrale operativa del Centro San Benedetto di garantire un monitoraggio costante delle attività svolte, un aggiornamento tempestivo dei percorsi assistenziali e una comunicazione efficace tra operatori, struttura e servizi territoriali.

7. STANDARD DI QUALITA' E CRITERI DI FORMAZIONE DELLA LISTA DI ATTESA E COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

L'inserimento in lista di attesa per l'accesso alle prestazioni riabilitative avviene secondo criteri di priorità definiti in relazione alla valutazione del bisogno assistenziale, alla tipologia e alla gravità della condizione clinica dell'utente, nonché alla data di presentazione della richiesta, nel rispetto delle disposizioni regionali vigenti.

I tempi di attesa previsti e i tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata per conto del Servizio Sanitario Nazionale sono pubblicati nella sezione «Società Trasparente» del sito istituzionale del **Centro di Riabilitazione Territoriale San Benedetto** e sono aggiornati con periodicità semestrale ai sensi dell'art. 41, comma 6, del d.lgs. 33/2013.

Prestazioni autorizzate ed effettuate in Regime Privatistico - ADI e Riabilitazione Territoriale (residenziale, ambulatoriale e domiciliare)

- Adulti ambulatoriali e domiciliari - riabilitazione territoriale: **15 giorni**
- Adulti in regime residenziale: **1 settimana**
- Adulti domiciliari ADI: **1 settimana**
- Eta' evolutiva ambulatoriale - riabilitazione territoriale: **15 giorni**
- Eta' evolutiva domiciliare - riabilitazione territoriale: **15 giorni**

Prestazioni effettuate in Regime di Accreditamento - ADI

- Adulti domiciliari: **3 giorni** dall'assegnazione
- Eta' evolutiva domiciliare: **3 giorni** dall'assegnazione

Il Centro San Benedetto considera la comunicazione con l'utente un elemento fondamentale del percorso assistenziale e garantisce un rapporto basato su trasparenza, disponibilità e ascolto.

Le informazioni fornite agli utenti e ai loro familiari sono erogate in modo chiaro, completo e comprensibile, con particolare attenzione alle esigenze della persona assistita.

Il Centro assicura:

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	12 di 16

- **Riservatezza e tutela della privacy:** ogni informazione relativa alla persona assistita viene trattata nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- **Informazioni tempestive:** il personale fornisce indicazioni chiare e immediate sulle modalità di accesso ai servizi, sulla preparazione necessaria alle prestazioni e sul percorso assistenziale;
- **Chiarezza delle informazioni:** le comunicazioni sanitarie e amministrative vengono formulate in modo comprensibile e adeguato al livello di conoscenza dell'utente;
- **Ascolto e partecipazione:** vengono accolte le richieste, le osservazioni e le esigenze degli utenti al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati.

Il Centro San Benedetto assume nei confronti dei propri utenti gli impegni misurabili di seguito riportati. Il raggiungimento degli standard è verificato con la periodicità indicata; gli esiti sono portati a conoscenza della Direzione e utilizzati ai fini del miglioramento continuo.

Dimensione	Indicatore	Standard	Fonte del dato	Periodicità
Tempestività	Attivazione dell'assistenza ADI dall'assegnazione del CAD	≤ 72 ore	Centrale operativa ADI	Trimestrale
Tempestività	Elaborazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) dalla presa in carico	≤ 7 giorni	Direzione Sanitaria/ medico fisiatra	Trimestrale
Tempestività	Tempo massimo di attesa per l'avvio del trattamento ambulatoriale	≤ 30 giorni	Segreteria accettazione	Trimestrale
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il ricovero riabilitativo	10 giorni salvo disponibilità immediata posto letto	Segreteria accettazione	Trimestrale
Tutela	Riscontro scritto al reclamo dal ricevimento	30 giorni	Direzione	Semestrale
Efficacia	Percentuale di PRI verificati in riunione multidisciplinare nel periodo	95 %	Direzione Sanitaria	Semestrale
Sicurezza	Percentuale di personale sanitario formato su ICA e sicurezza delle cure	95 %	Risk Management / Qualità	Annuale
Soddisfazione	Percentuale di utenti soddisfatti (questionario)	95 %	Questionari di soddisfazione	Annuale

8. CONSENSO INFORMATO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

Per ogni prestazione sanitaria, terapeutica o diagnostica, l'utente viene adeguatamente informato dal personale sanitario sulle modalità di esecuzione, sulle finalità del trattamento, sui benefici attesi, sugli eventuali rischi, sulle possibili alternative e sulle conseguenze di un eventuale rifiuto.

L'informazione viene fornita in modo completo e comprensibile, affinché il paziente possa esprimere una scelta libera e consapevole in merito al proprio percorso di cura.

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	13 di 16

Il consenso informato viene acquisito secondo quanto previsto dalla normativa vigente, in particolare dalla Legge 22 dicembre 2017, n. 219 in materia di consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento. Qualora il paziente sia incapace di intendere e di volere, il consenso viene espresso dal soggetto legalmente autorizzato secondo la normativa vigente (tutore, amministratore di sostegno o altro rappresentante previsto dalla legge).

Nel caso di pazienti minorenni, il consenso viene espresso dai genitori esercenti la responsabilità genitoriale o, nei casi previsti dalla normativa, dall'autorità giudiziaria competente.

Il Centro garantisce un rapporto basato su trasparenza, disponibilità e ascolto, assicurando riservatezza, informazioni tempestive, chiarezza delle comunicazioni e partecipazione dell'utente.

9. INFORMAZIONE, RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il Centro San Benedetto garantisce che ogni comunicazione relativa allo stato di salute dell'utente avvenga nel rispetto dei principi di riservatezza, dignità della persona e tutela della privacy.

I colloqui con pazienti, familiari, caregiver o tutori vengono effettuati, ove necessario, in ambienti idonei a garantire la necessaria riservatezza.

Le informazioni sanitarie vengono condivise esclusivamente tra i professionisti coinvolti nel percorso assistenziale e unicamente per finalità di cura, nel rispetto del segreto professionale e della normativa vigente.

Il Centro promuove la collaborazione e il confronto tra le diverse figure professionali dell'équipe sanitaria, garantendo un approccio multidisciplinare orientato esclusivamente alla tutela della salute e al benessere del paziente.

Per ogni prestazione sanitaria, terapeutica o diagnostica, l'utente viene informato su modalità di esecuzione, finalità, benefici attesi, rischi, alternative e conseguenze di un eventuale rifiuto. Il consenso è acquisito ai sensi della Legge 22 dicembre 2017, n. 219.

Qualora il paziente sia incapace di intendere e di volere, il consenso è espresso dal soggetto legalmente autorizzato. Per i pazienti minorenni il consenso è espresso dagli esercenti la responsabilità genitoriale o, nei casi previsti, dall'autorità giudiziaria.

10. PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Centro San Benedetto adotta tutte le misure organizzative, tecniche e procedurali necessarie per garantire la protezione dei dati personali degli utenti, nel rispetto della normativa vigente, in particolare del:

- **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR);**
- **D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196**, come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

Gli utenti vengono informati sulle modalità di trattamento dei dati personali, sulle finalità del trattamento e sui diritti loro riconosciuti dalla normativa attraverso l'apposita Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, disponibile presso la struttura e consegnata agli interessati secondo le modalità previste.

Il Centro garantisce che i dati personali e sanitari siano utilizzati esclusivamente per finalità assistenziali, amministrative e organizzative connesse all'erogazione dei servizi sanitari.

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV		
			Data	Rev	Pagina
			08 aprile 2025	01	14 di 16

11. SEGNALAZIONI, OSSERVAZIONI E RECLAMI

Il Centro San Benedetto considera le segnalazioni, le osservazioni e i reclami degli utenti uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Ogni utente, familiare o rappresentante autorizzato può presentare segnalazioni relative a eventuali disservizi, criticità, suggerimenti o proposte di miglioramento.

Il reclamo può essere presentato entro 30 giorni dal fatto.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- mediante lettera indirizzata alla Direzione del Centro;
- recandosi presso la struttura e comunicando la segnalazione al personale incaricato, che provvederà alla relativa registrazione;
- tramite contatto telefonico con il referente della struttura;
- mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile presso il Centro;
- inviando una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica:

info@centrosanbenedetto.it

Per consentire una corretta valutazione della segnalazione, è opportuno che il reclamo contenga tutte le informazioni utili a identificare l'evento segnalato, indicando possibilmente:

- la descrizione del fatto accaduto;
- le modalità con cui si è verificato;
- la data e il momento dell'evento;
- le persone coinvolte o eventuali riferimenti utili alla ricostruzione dell'accaduto.

Il Centro garantisce la massima riservatezza sull'identità del soggetto che presenta la segnalazione, nel rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali.

Tutte le segnalazioni vengono prese in considerazione dalla Direzione e dai responsabili delle aree interessate, che provvedono alla loro analisi e alla definizione delle eventuali azioni correttive o di miglioramento.

I reclami relativi agli aspetti assistenziali e organizzativi vengono gestiti dal personale incaricato della struttura, mentre quelli riguardanti aspetti amministrativi vengono trasmessi agli uffici competenti.

A seguito della valutazione del reclamo, il Centro comunica, ove possibile, le modalità di gestione adottate e gli eventuali interventi messi in atto per prevenire il ripetersi della problematica segnalata.

Il Centro fornisce riscontro scritto al reclamante entro 30 giorni dal ricevimento, dando conto degli accertamenti svolti e delle eventuali azioni correttive adottate. Il rispetto di tale termine costituisce standard di qualità (cfr. capitolo 7).

Strumenti di tutela ulteriori.

Qualora l'utente non ritenga soddisfacente il riscontro ricevuto, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ASL di Frosinone, competente alla vigilanza sulla struttura accreditata ai sensi della L.r. 4/2003 e del R.r. 20/2019 ovvero adire le competenti sedi giurisdizionali.

Resta ferma la facoltà di rivolgersi al titolare del potere sostitutivo in caso di mancata conclusione del procedimento nei termini, i cui riferimenti sono pubblicati nella sotto-sezione «Attività e procedimenti» di «Società Trasparente».

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice	
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV	
			Data	Rev
			08 aprile 2025	01
				Pagina 15 di 16

12. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti. L'utente ha diritto a: ricevere cure appropriate, sicure e tempestive; essere informato in modo chiaro e comprensibile sul proprio percorso assistenziale; esprimere un consenso libero e consapevole; alla riservatezza dei propri dati; a presentare reclami e a ricevere riscontro nei termini; ad accedere alle informazioni che lo riguardano.

Doveri. L'utente è tenuto a: rispettare gli orari e le regole organizzative della struttura; tenere un comportamento rispettoso nei confronti del personale e degli altri assistiti; comunicare tempestivamente eventuali impedimenti o rinunce alle prestazioni programmate, al fine di consentirne la riassegnazione; utilizzare correttamente spazi, arredi e attrezzature; osservare le indicazioni sanitarie ricevute e le norme in materia di igiene e sicurezza.

13. COSTI E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale sono a carico del Servizio Sanitario.

Le prestazioni erogate in regime privatistico sono soggette al tariffario della struttura, disponibile presso la Segreteria e pubblicato sul sito istituzionale nella sezione dedicata ai servizi privati. Tale tariffario non forma oggetto degli obblighi di pubblicazione di cui al d.lgs. 33/2013, che riguardano la sola attività di pubblico interesse.

14. MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Centro San Benedetto promuove la partecipazione degli utenti attraverso la raccolta di opinioni e suggerimenti sulla qualità dei servizi offerti.

Presso la struttura è disponibile un questionario di soddisfazione che può essere compilato anche in forma anonima.

Le informazioni raccolte vengono periodicamente analizzate dalla Direzione al fine di individuare eventuali criticità, migliorare l'organizzazione dei servizi e rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni degli utenti. Con periodicità almeno annuale vengono valutati i risultati dei questionari e delle segnalazioni ricevute, individuando eventuali interventi di miglioramento da attuare.

I risultati dei questionari e delle segnalazioni sono valutati con periodicità almeno annuale.

La percentuale di utenti soddisfatti costituisce standard di qualità. Una sintesi degli esiti è pubblicata nella sezione «Società Trasparente» del sito istituzionale nella sezione della carta dei servizi.

15. DOVE SIAMO E CONTATTI

Centro San Benedetto

Via Casilina Sud, 7

03044 Cervaro (FR) – Italia

Il Centro San Benedetto eroga servizi di:

- **Riabilitazione ex art. 26 L. 833/78**
 - Residenziale
 - Ambulatoriale

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo		Codice	
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO		CV	
			Data	Rev
			08 aprile 2025	01
				Pagina 16 di 16

○ Domiciliare

• **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**

Per informazioni, richieste di accesso ai servizi e comunicazioni con la struttura è possibile contattare:

Telefono/Fax: +39 0776 1721494

Servizio ADI

Cellulare: 3896406731

E-mail: adi@centrosanbenedetto.it

Servizio CRT – Riabilitazione ex art. 26

Cellulare: 3926322311

E-mail: crt@centrosanbenedetto.it

Segnalazioni e reclami — E-mail: segnalazioni@centrosanbenedetto.it

Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT): Avv. Fabiana Schiavetti – 3493110051 – f.schiavetti@centrosanbenedetto.it – pec: avv.fabianaschiavetti@pec.it

Sito web: www.centrosanbenedetto.it